PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

CONTENIDO

1. **Introducción**

2. **Objetivo y Alcance**

3. **Fundamento legal**

4. **Elementos estratégicos corporativos**

4.1. Misión

4.1. Visión

4.1. Principios éticos institucionales

4.1. Valores éticos institucionales

5. **Componentes del Plan**

Primer componente

Metodología para la identificación de riegos de corrupción y acciones para su manejo

Segundo componente

Estrategia antitrámites

Tercer componente

Rendición de cuentas

Cuarto componente

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

1. Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es la nueva entidad creada por el Presidente de la República en el marco de las facultades extraordinarias otorgadas por el Congreso de la República para reestructurar el Estado, entidad que asume las funciones de Dansocial para la promoción, el fomento y el fortalecimiento de las organizaciones solidarias en Colombia (cooperativas, fondos de empleados, mutuales, grupos de voluntariado, asociaciones, corporaciones, fundaciones y organizaciones comunales).

Organizaciones Solidarias - Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, está adscrita al Ministerio de Trabajo, que tiene como misión diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias, como parte fundamental de los cuatro ejes de la nueva organización del Estado: competitividad; política social; inclusión social y reconciliación; eficiencia y buen gobierno.

Siguiendo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 "Prosperidad para Todos", Organizaciones Solidarias, garantizará el desarrollo de la asociatividad en Colombia, con lo que aportará al cumplimiento de las metas de más empleo, menor pobreza y más seguridad.

En cumplimiento del Capítulo VI *"POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS" artículo 73 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano."*, La Oficina de Atención e Información al Ciudadano, el Grupo de Educación e Investigación, la Dirección de Investigación y Planeación, El Grupo de Planeación, La Oficina de Control Interno y la Dirección de la entidad en conjunto construyen el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano se elabora con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales.

Teniendo en cuenta la metodología impartida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el presente Plan debe contener 4 grandes componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia antitramites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. Objetivo y Alcance

General

Poner en práctica en La unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". También contribuyendo en la mejora continua de la calidad de atención e información al ciudadano, mediante este instrumento que permita conocer la precepción del ciudadano tanto interno como externo a la Entidad y recibir de este las sugerencias y aporte que lo retroalimenten.

Especifico

- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Cumplir con La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública el cual busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.
- Construir anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En cumplimiento al artículo 78 del Estatuto Anticorrupción.
- Crear mecanismos para mejorar la atención al ciudadano de acuerdo a las directrices que emite el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Alcance

De acuerdo a los lineamientos impartidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la ley 1474 de 2011, es deber de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias dar cumplimiento y a la vez aplicar las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. FUNDAMENTO LEGAL

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se permite listar las normas legales vigentes que se tuvieron en cuenta a la hora de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

4. Elementos estratégicos corporativos

4.1. Misión

Promover, fomentar, fortalecer y desarrollar socio-empresarialmente las organizaciones solidarias para la prosperidad de los sectores y regiones del país con una institucionalidad del sector fortalecida y transversal.

4.2. Visión

En el 2014 seremos reconocidos como la Entidad especialista en el fomento, fortalecimiento y desarrollo de la cultura de la solidaridad, la asociatividad y la empresarialidad solidaria, generando impacto en el crecimiento económico y el bienestar social integral del país.

4.3 Principios éticos institucionales

Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. Los Principios Éticos son las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores al cual el individuo y el colectivo asumimos como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de transgresión o negociación.

4.4 Valores éticos institucionales

Los valores éticos son aquellas formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos y cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS	VALORES
Integración de actores sociales para el desarrollo y apoyo de las comunidades con participación y pluralidad, una atención enmarcada en la calidad.	Solidaridad
Reconocimiento permanente del otro.	Respeto
Gestión Pública de cara y coherencia a la comunidad	Transparencia
Ejercemos las diferentes funciones institucionales con liderazgo y convicción.	Compromiso
Brindamos a los usuarios internos y externos	Servicio
Aplicación de criterios de igualdad y justicia en la Institución y hacia las comunidades y organizaciones del Sector Solidario.	Equidad
Promocionar la cultura Ecológica Medio	Ambiente

5. COMPONENTES DEL PLAN.

La Unidad administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en cumplimento a lo estipulado en el artículo 73 de Ley 1474 de 2011, se permite elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene los siguientes componentes:

5.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
5.2 Estrategia antitrámites
5.3 Rendición de cuentas
5.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

5.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

La unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con base a la necesidad de construir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo preceptuado en la Ley 1474 de 2.011, "Estatuto Anticorrupción", artículo 73; donde contempla que cada Entidad de orden Nacional, Departamental o Municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, e igualmente contempla que dicha estrategia debe incluir un mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos, como también de tener definidas las estrategias antitrámites y las medidas para mejorar la atención al ciudadano.

Con base en la normativa y el programa de la Presidencia de la República de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, mediante el documento: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", la "Guía para la Administración del Riesgo" del Departamento Administrativo de la Función Pública; en una primer etapa la Unidad Administrativa define el diseño de la metodología para efectos de la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar dichos riesgos; teniendo en cuenta los objetivos señalados cuando se implementa la Administración del Riesgo, para posteriormente en una segunda etapa la Entidad analizando los objetivos, el entorno y ambiente organizacional de la Entidad, la identificación, análisis, valoración y definición de las alternativas de acciones de mitigación con cada una de las áreas responsables de los procesos y procedimientos, construyó el Mapa de Riesgos de Corrupción, en desarrollo de los siguientes elementos:

1. Condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad. En una primera etapa se identificaron los riesgos de corrupción, se establecieron sus causas, donde se identificaron DEBILIDADES (factores internos) y AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en una u otra forma (asociándolos) en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción.

2. Identificación del Riesgo. ¿Qué y cómo puede suceder?

3. Análisis del Riesgo. El cual se definió como: CASI SEGURO y POSIBLE.

4. Valoración del Riesgo, donde se establecieron controles correctivos o preventivos, dependiendo de la clase de riesgo definido.

5. Política de Administración del Riesgo, donde se definieron conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo, para lo cual la Alta dirección apoyada por las diferentes áreas definió las acciones

encaminadas a prevenir la materialización del riesgo (EVITAR EL RIESGO) y /o disminuir la probabilidad de ocurrencia (REDUCIR EL RIESGO).

Desde esta política, y por comprometerse los recursos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias en aplicación de principios constitucionales consagrados y más específicamente a saber, 209 y 355 de la Carta Magna, la entidad en desarrollo de las diversas modalidades de contratación definidas para tal fin en la Ley 80 de 1993 y 1150 de 2007, busca ejecución en todas sus partes del Manual de Contratación vigente adoptado para tal fin mediante Resolución 391 del 17 de julio de 2012, lo anterior de conformidad a lo expuesto en los procedimientos aplicables a las mismas y que se enuncian para tal fin en el Decreto 0734 de 2012 y que permiten describir necesidades acordes con problemáticas que presentándose al interior de la Unidad, buscan cumplimiento de los fines esenciales del Estado Social de Derecho, situación ésta que resulta atendida de igual forma al momento de suscribir alianzas estratégicas que permiten la unión de esfuerzos en favor de organizaciones cooperativas y solidarias, esto último de conformidad a lo anotado en la Ley 489 de 1998 en atención de disposiciones existentes en materia de anticorrupción.

5.2 Estrategia antitrámites

La Unidad cuenta con un trámite: el de Acreditación que es el proceso mediante el cual Organizaciones Solidarias de Colombia avala la calidad y pertinencia de los programas en educación solidaria. Con la acreditación, La Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias autoriza a las instituciones jurídicas sin ánimo de lucro y a las entidades públicas en cuyo objeto se encuentre determinada la prestación de servicios educativos la posibilidad de impartir programas de educación solidaria. La Acreditación es necesaria para impartir los Cursos Básicos de Economía Solidaria.

Normatividad Vigente para el trámite: Resolución 426 de 2008 y Resolución 221 de 2007

El trámite se encuentra bajo los parámetros de gobierno en línea y la entidad cuenta con un aplicativo virtual que permite realizar la captura de la información requerida por La Unidad de Organizaciones Solidarias para el desarrollo del trámite de Acreditación; es decir permite el proceso de Acreditación a través de Internet.

Frente a la estrategia antitrámites la entidad buscó agilizar el trámite a través del aplicativo donde todos los requerimientos se realizan a través del sistema

Teniendo en cuenta la mejora continua, la entidad plantea para el 2013 dentro de sus actividades una revisión normativa que brinde mayor calidad del trámite pensando en los usuarios y en un mejor servicio

5.3 ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

Este documento brinda un marco de referencia y se constituye en una guía para establecer los mecanismos adecuados de interlocución con la ciudadanía y de su participación en los diferentes procesos de planeación, gestión y seguimiento de las actividades que la Unidad Administrativa adelanta.

Responde también a la normatividad vigente, que establece que las entidades deben ofrecer a la ciudadanía toda la información necesaria para su conocimiento, con lo que se asegure que la planeación y gestión de las entidades se adelante con el concurso de los ciudadanos para cumplir con los lineamientos de trasparencia, participación, control social y democracia.

La Entidad, en concordancia con el Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, que señala que la rendición de cuentas:

"… presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos".

Ha dispuesto una estrategia que, lejos de limitarse a la audiencia pública, abarca otros momentos y espacios que facilitan el diálogo, la información y la participación activa de los ciudadanos, insumo básico para la el desarrollo de los procesos estratégicos y misionales de la Entidad que buscan como fin último la satisfacción ciudadana.

En las páginas siguientes se expondrán las actividades, insumos y herramientas que utiliza la Entidad para el cumplimiento de lo anterior, enmarcadas en los componentes establecidos para la rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos.

5.3.1. ¿QUÉ SE BUSCA CON LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

1. Planear e implementar el ejercicio de la rendición de cuentas

2. Garantizar los medios y herramientas para la participación ciudadana

3. Generar espacios de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.

4. Utilizar los insumos aportados por la ciudadanía para formular proyectos y planes de acción de manera que éstos respondan a las necesidades y demandas de la comunidad enmarcadas en la misión de la Entidad.
5. Caracterizar la población objeto de la misión institucional

5.3.2. Componentes

La estrategia de rendición de cuentas de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias responde a los componentes:

1. Información
2. Diálogo
3. Incentivos

Información

TEMA	OBSERVACIÓN	MEDIOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Información institucional	La Entidad publicará y actualizará información sobre la Misión, Visión, Objetivos, Estructura, Directorio, y Oferta de empleo, entre otros. Cumpliendo los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea	Página web institucional Revista institucional Folletos informativos Folletos informativos en braile a partir del segundo semestre de 2013 Programas de televisión Boletines virtuales Notas en medios impresos Postcat	Permanente Mensual Permanente Anual Quincenal (durante 6 meses) Semanal Eventualmente Permanente desde segundo semestre de 2013	Grupo de Comunicaciones y Conectividad Grupo de Planeación

Planeación	La Entidad publicará el Plan estratégico, plan de compras y Modelo integrado de Planeación y gestión. Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano	Página web de la Entidad	Anual	Grupo de Comunicaciones y Conectividad Grupo de Planeación
Estados financieros	La Entidad publicará los estados financieros	Página web de la Entidad y carteleras de la Entidad	Trimestral	Grupo de Gestión Financiera
Contratación	La Entidad publicará los procesos de contratación que adelante.	Página web institucional Portal de contratación del Estado	Permanente	Oficina asesora jurídica
Gestión	La Entidad publicará los avances de su gestión mediante informes, mapa de gestión territorial y seguimiento a los proyectos de inversión. indicadores de avance,	Página web institucional SPI (DNP) SISMEG	Semestral Mensual Mensual	Grupo de Planeación Áreas misionales y de apoyo Grupo de Planeación
Satisfacción ciudadana	La Entidad publicará informes de satisfacción ciudadana.	Página web institucional	Semestral	Grupo de Educación e investigación.
Planes de mejoramiento	La Entidad publicará los planes de mejoramiento en respuesta a las auditorías realizadas.	Página web institucional	Anual	Oficina de Control interno

Participación ciudadana	La Entidad publicará los avances de las actividades planteadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, referente al tema de transparencia, participación y servicio al ciudadano y realizará periódicamente los informes PQRs	Página web institucional.	Anual	Grupo de Planeación Grupo de Educación e investigación. Grupo de Comunicaciones y Conectividad
	La Entidad informará a los ciudadanos los medios con los que cuenta para su participación (chat, boletines, correos electrónicos, línea telefónica gratuita, etc.).	Chat, boletines, correos electrónicos, línea telefónica gratuita, etc.	Permanente	Grupo de Comunicaciones y Conectividad

Diálogo

MEDIO	OBSERVACIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Aplicativo de PQR	La Entidad atenderá las preguntas, quejas y reclamos de los ciudadanos a través de su aplicativo virtual de PQR	Permanente	Atención al ciudadano
Chat	La Entidad dispondrá del chat para que los ciudadanos opinen sobre los informes de	Una semana al año, posterior a la publicación del informe de gestión. - Horarios martes y	Toda la Entidad

	rendición de cuentas y publicará los resultados.	jueves de 9 a.m. a 12:00 m.	
Foros virtuales	La Entidad consultará con la ciudadanía propuestas, necesidades, problemáticas, etc., por medio de foros virtuales dispuestos en la página web.	semestral	Grupo de Comunicaciones y Conectividad Grupos misionales
Redes sociales	La Entidad mantendrá contacto permanente por medio de las redes sociales (Twitter, Facebook y Youtube) con la ciudadanía, informando avances en su gestión, actividades, etc.	Permanente	Grupo de Comunicaciones y Conectividad Atención al ciudadano
Eventos presenciales y Ferias de atención al ciudadano	La Entidad realizará eventos presenciales para presentar la oferta institucional, los avances y resultados en la gestión por regiones. Además de recibir las inquietudes de los ciudadanos.	Permanente	Toda la entidad
Audiencia de rendición de cuentas	La Entidad seguirá los lineamientos establecidos para la realización de la audiencia pública, garantizando la participación de la ciudadanía en todo el proceso.	Anual	Grupo de Planeación Grupo de Educación Grupo de Comunicaciones Control interno
Espacio de rendición de	La Entidad dispondrá de un	Permanente	Grupo de Planeación Grupo de Educación

cuentas en la web institucional	espacio en la página web institucional para publicar todo lo referente a la rendición de cuentas, incluyendo, convocatorias, informes, etc.		Grupo de Comunicaciones Control interno

Incentivos

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Capacitación a los funcionarios de la Entidad	La Entidad formulará e implementará el PIC de acuerdo a las necesidades de capacitación de los funcionarios y publicará un informe.	Anual	Grupo de Gestión Humana
Estímulos por buen desempeño	La Entidad otorgará estímulos para capacitación a los funcionarios más destacados.	Semestral	Grupo de Gestión Humana
Estímulos para organizaciones solidarias que participen en actividades de rendición de cuentas: audiencias, planeación participativa, foros, chat	La Entidad destacará en su página web las organizaciones y/o ciudadanos que participan activamente en actividades de rendición de cuentas. O entregará material didáctico.	Permanente	Grupo de Planeación Grupo de Educación Grupo de Comunicaciones

5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La entidad diseño al interior del sistema de Gestión de la Calidad una Política y el Manual de Atención al ciudadano, busca durante la vigencia socializar e implementar estos dos instrumentos al interior y exterior de la entidad, así mismo una mayor comunicación a través de los canales de Atención al ciudadano, los tiempos oportunos de respuesta logrando la satisfacción y participación de los ciudadanos. A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

CANAL DE ATENCIÓN	FINALIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN
Personalizada	Es el espacio físico en el que los ciudadanos-clientes interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Este canal se representa por medio de la oficina de atención al ciudadano, y las demás oficinas que tiene la entidad para el servicio de los ciudadanos.	(8:00 am – 5:00 pm)
Telefónica	Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano – cliente a través del sonido. Por medio de este canal se pretende resolver los trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia. En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de los teléfonos fijos.	(8:00 : 5: 00 pm)
Virtual	Los servidores públicos de Organizaciones Solidarias, reciben a través del canal virtual, portal o página web (www.orgsolidarias.gov.co), la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una consulta, petición queja y reclamo. En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Organizaciones Solidarias, así: www.orgsolidarias.gov.co 1. Link Información al ciudadano de nuestra página web: PQR – Peticiones Quejas y Reclamos 2. E- mail: atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co 3. Contactenos 4. Redes y recursos: Face book, Twitter	

Correo Postal	En Organizaciones Solidarias se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	(8:00 am – 5:00 pm)
Ferias de atención al ciudadano	Bajo el Decreto 2623 de 2009, la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano.	El programa Nacional de servicio al ciudadano tiene programado para este año la participación en 5 ferias a nivel Nacional. 1. Arauca (Arauca) 26 de abril de 2013 2. San Jose del Guaviare (Guaviare) 15 de junio de 2013 3. Leticia (Amazonas) 3 de agosto de 2013 4. Santander de Quilichao (Cauca) 21 de septiembre de 2013 5. Santa Marta (Magdalena) 16 de noviembre de 2013 Horario de (8:00 a.m, a 3 pm)

Términos de respuesta según tipo de solicitud

A continuación exponemos, de manera breve, los requisitos, plazos y términos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud, contenidas en el código contencioso administrativo.

En procura de prestar un servicio asertivo al ciudadano, debemos recordar que la mejor respuesta es aquella que le llega al peticionario en el tiempo justo.

Tipo de Solicitud	Características	Requisitos de presentación	Plazos de respuesta
Petición Queja Reclamo	Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.	1. La designación de la autoridad a la que se dirigen. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en que se apoya. 5. La relación de documentos que se acompañan. 6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.	Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, informará así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
Consulta	Los ciudadanos pueden formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a cargo de alguna entidad en particular, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.	1. La designación de la autoridad a la que se dirigen. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 3. El objeto de la consulta. 4. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.	Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Información general / Sugerencia	Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos. Las autoridades mantendrán en sitios de fácil acceso público los documentos relativos a ellas, con información actualizada de interés general acerca de: 1. Las normas que les dan origen y definen sus funciones o su naturaleza y estructura, si es el caso. 2. Las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos de bienes y conocer las decisiones. 3. Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, y los organigramas y manuales de funciones. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados. La decisión negativa será siempre motivada.	1. La designación de la autoridad a la que se dirigen. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 3. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.	Las solicitudes de información se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la solicitud de información en dicho plazo, informará así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

VER ANEXOS:
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
Mapa de riegos de Corrupción